



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION
香港零售管理協會



靈活破格 專業待客

2016
Service & Courtesy
Award
傑出服務獎

目錄

- P.2 引言
- P.3 參加公司感受
2015參加品牌
- P.4-5 獎項架構
個人獎項－參賽資格
- P.6-7 個人獎項－評審標準
－評審程序
- P.8 公司獎項－參賽資格
－評審方法
- P.9 報名詳情
比賽時間表
增值服務
- P.10-11 參賽得益
海外考察團
- P.12 費用
- P.16 參賽者工作時間表



2016
Service & Courtesy
Award
傑出服務獎
<http://snc.hkrma.org/>

引言

傑出服務獎創辦於1986年，以嘉許服務表現出色的前線員工為使命，藉此提高香港整體零售服務水平及國際競爭力，被譽為零售業界的奧斯卡盛事。

發展至今，傑出服務獎已遠遠超越一個服務比賽，而是企業打造「員工認同文化及推動服務文化」的全面解決方案。透過公平公正的比賽平台，積極的比賽氣氛，加上大會在比賽不同階段支援，參賽企業及其員工皆獲益良多，不少企業更將比賽納入內部培訓的項目之一，以激勵團隊、培養優質服務文化。

靈活破格 專業待客

今年傑出服務獎的主題是：

一項殊榮 整體獲益

1 香港零售業

- 培育零售人才，成業界優質服務的典範
- 推動服務文化，加強香港零售業的國際競爭力
- 提升零售服務業的專業形象，吸引更多新血入行



2 參賽員工

- 擴闊視野，強化服務理念，增強自信心
- 優勝者可免費參與海外考察團，增廣見聞
- 企業及業界對員工的肯定，有助晉升及事業發展

3 參賽企業

- 發掘有潛質員工，嘉許優秀員工，提高士氣及團隊精神
- 與同業互相交流、知己知彼，提升企業服務水平
- 宣傳企業優質服務的形象，提升市場地位

參加公司認同

比賽可
提升員工的
自信心
(100%)

比賽有助公司
建立優質服務的
品牌形象
(98%)

員工對工作的
投入度及公司
明顯提升 **歸屬感**
(96%)

比賽有效
發掘及留住
優秀員工
(94%)

參賽直接
提升公司
**服務質素及
團隊士氣**
(93%)

* 資料來源: 香港零售管理協會 - 人才發展問卷調查(2015年12月) 共66間公司回覆

2015年參加品牌

1010 · **45R** · **7-Eleven** · AEON Stores · AEON SUPERMARKET · Antepima · 東海堂 · BABIES"R"US · Bally · Bento Express by AEON · Café 360 · **大家樂** · **Calvin Klein Jeans** · **Calvin Klein Underwear** · 美國家得路 · 彩福 · 彩園廣場 · **周大福** · 鍾菜 · **OK便利店有限公司** · city'super · 中華電力有限公司 - 客戶服務中心 · colourliving · **華潤堂** · Crocs · **csli** · Danish Bar · 愉景新城購物商場 · ECCO · 億世家 · ELLE kids · 安莉芳 · **豐澤** · FUSION · 縱橫二千 · 佐丹奴 · Giordano Junior · Giordano Ladies · 茲曼尼客廳傢俬專門店 · GNC · Godiva Chocolatier (Asia) Ltd. · **GREAT** · 牛陣 · H.A.N.D.S · 美麗華商場及大廈 · **香港電訊** · 燒肉の牛太 本陣 · 宜家家居 · Indigo Living · INTERNATIONAL · Jasons · Food & Living · K11 Concepts Limited · **奇華餅家** · **le saunda** · **亮視點** · Linea Rosa · Little Mermaid · Living PLAZA by AEON · LOG-ON · 樂富街市 · Longchamp · **萬寧** · **Mannings Baby** · **Mannings Plus** · 超羣麵包西餅有限公司 · Market Place by Jasons · 美心西餅 · ME.N.U 360 · 新都會廣場 · MIRA MALL · 新世紀廣場 · 新城市廣場三期 · 昂坪360 · NIKE · Oliver's The Delicatessen · OTO · 百佳 · **薄餅博士** · **必勝客** · Pizza Stage · **實惠家居有限公司** · **太子珠寶鐘錶** · RocaConcepts · Roi Du Monde · **莎莎化妝品有限公司** · **聖安娜餅屋有限公司** · 資生堂 · **SINOMAX** · Sound & Vision · **星巴克** · STRIDE RITE · SU-PA-DE-PA · **一粥麵** · **大埔超級城** · **TASTE** · Taste & Delights · **香港賽馬會** · 香港電燈有限公司 · 意粉屋 · **永安百貨有限公司** · 天瑞商場 · TOONSLAND · 煤氣公司 · **煤氣烹飪中心** · TOYS"R"US · TSL 謝瑞麟 · 慈雲山中心 · UA 戲院 · **歐化傢俬** · URBAN BAKERY WORKS · URBAN CAFE COMMUNE · 位元堂藥廠有限公司 · 屈臣氏酒窖 · **惠康** · wtc more世貿中心 · 吉野家快餐(香港)有限公司

*依品牌名稱的英文名排列

獎項架構

2016傑出服務獎將分為以下類別：

個人獎項

一般組別獎

在個產品組別各選出一名基層得獎者及一名主管得獎者

特別組別獎

社企組別 - 金獎、銀獎、銅獎 **NEW**
有關詳情，請參閱 snc.hkrma.org/se

Earn & Learn 學生獎 - 金獎、銀獎、銅獎

優越表現獎

在每個級別及組別中，總分排名最高的首10%的參賽者

優質服務之星

神秘顧客評審獲滿分的參賽者

公司獎項

最佳參賽隊伍獎 - 金獎、銀獎、銅獎

最具潛質品牌獎 - 金獎、銀獎、銅獎

傑出服務店舖 - 嘉許證書 / 金獎、銀獎、銅獎 **NEW**

個人獎項

參賽資格

- 歡迎零售業的前線員工參加。
- 如參賽公司有多個品牌，應以每一個品牌為參賽單位。如有需要，協會可重新安排參賽單位，以及保留最後決定權。
- 曾獲傑出服務獎 - 個人獎項的參賽者不可再次參加相同級別的比賽，或曾獲傑出服務獎中小企組別個人獎項亦不可再次參賽，否則將被取消參賽資格。

基層級別

基本要求

- 參賽者需為前線或基層員工，工作包括(a)需與顧客直接接觸；以及(b)50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務*。
- 個人銷售，例如：百貨公司的售貨員；非個人銷售，例如：超級市場的收銀員。
- 全職或兼職前線員工均可參加。由截止報名日期起計算，全職員工的受僱期不少於6個月；而兼職員工的受僱期不少於12個月。
- 公司不可提名以下人士參加基層級別比賽，包括(a)需擔任管理或督導工作的員工；或 (b)見習行政人員；或 (c)代理主管。
- 曾獲傑出服務獎基層級別的得獎者，只可參加主管級別比賽。

每月工作天及工時

全職員工

- 在所屬店舖內工作，每月工作不少於20工作天，即不少於120小時，當中不包括用膳時間。
- 其中4 個工作天必須為星期六或星期日或公眾假期[#]。

兼職員工

- 在所屬店舖內工作，每月連續工作不少於4星期，每星期不少於18小時，即每月不少於72小時，當中不包括用膳時間。

參賽人數限額

- 基層級別不設限額

主管級別

基本要求

- 參賽者須為全職主管，工作包括(a)需與顧客直接接觸；以及(b)50%以上的工作性質屬銷售/顧客服務*。
- 管理的範疇不可超過一間零售店舖，或百貨公司內的一個部門。
- 參賽主管須為全職員工。由截止報名日期起計算，受僱期不少於6個月。
- 公司不可提名見習行政人員參加主管級別比賽。
- 曾獲傑出服務獎主管級別的得獎者 或曾獲中小企組別的得獎者均不可再次參賽。

每月工作天及工時

- 在所屬店舖內工作，每月工作不少於18工作天，即不少於108小時，當中不包括用膳時間。
- 其中4 個工作天必須為星期六或星期日或公眾假期[#]。

參賽人數限額

- 每個品牌**最多5名**參賽者。

* 只適用於零售(服務)組別，參賽者的工作範圍須包括50%以上屬顧客服務性質。

[#] 不適用於個別公司，其營業時間為星期一至五或星期六輪休。

Earn & Learn 學生獎

基本要求

- 只限零售業「職」學創前路先導計劃之參與公司（不論業務性質）報名，參賽者亦必須為相關計劃之學員
- 此組別只限基層級別，不設主管級別
- 此組別最高分的三位參賽者分別獲金獎、銀獎、銅獎
- 參賽費用全免

每月工作天及工作時數

- 在所屬店舖內工作，每月連續工作不少於4星期，每星期不少於18小時，即每月不少於72小時，當中不包括用膳時間。

參賽人數限額

- 每參賽品牌最多2名參賽者。

“ 這麼多年，著力於培訓員工參賽，並不為製造多幾位贏家，而是期望透過比賽，公司上下都能培養出時刻提供優質服務的心態。 ”

屈臣氏集團 集團人力資源部人力資源總監（香港零售） 鄧惠儀

參賽組別

參賽者將被列入以下其中一個產品組別。每個組別需有最少**來自2間不同公司的參賽品牌，及需有最少8位參賽者**。為鼓勵同業間的交流及確保競爭質素，如該組別只有2個參賽品牌，每個品牌的參賽人數不可少於3個。有關詳情請參閱 [規則及條款]。

產品組別

影音產品 / 電子及電器店組別

麵包西餅店組別

化粧品店組別

咖啡店組別 **NEW**

便利店組別

百貨公司組別

眼鏡組別

時裝飾物店組別

時裝飾物店 — 高級時裝組別

時裝飾物店 — 運動及戶外用品組別

快餐店組別

食品店組別

鞋類組別

傢俱及居室用品組別

健康產品組別

嬰兒及兒童商品組別

個人護理產品組別

專業組別 ⁴

餐廳組別

零售(服務)組別 ²

零售(服務) — 金融機構組別

零售(服務) — 商場管理組別

零售(服務) — 公用事業組別

零售(服務) — 旅行社組別 **NEW**

零售(服務) — 婚禮商戶組別 **NEW**

專門店組別 ³

超級市場 / 自助購物商店組別

電訊組別

鐘錶及珠寶店組別

1. 如參賽品牌或人數不足，協會將會按參賽者所從事的零售行業分配至相關組別。
2. 零售(服務)組別包括娛樂設施、主題公園等。
3. 專門店組別包括酒類、音樂器材、寵物用品等。
4. - 專業組別指持有專業資格之前線員工，例如：視光師、藥劑師、營養師、配藥員等。
 - 如參賽公司的前線員工包括(a)持有專業資格；及(b)非持有專業資格兩類，公司提名的(a)類前線員工會被安排至專業組別。一般前線員工，即(b)類，會按其零售行業被分配至所屬組別。
 - 專業組別不適用於其全部或大部份前線員工的基本入職條件，必須持有專業資格的公司，如銀行、保險、保安業等。

評審標準

神秘顧客評審

基層級別 / Earn & Learn 學生組別

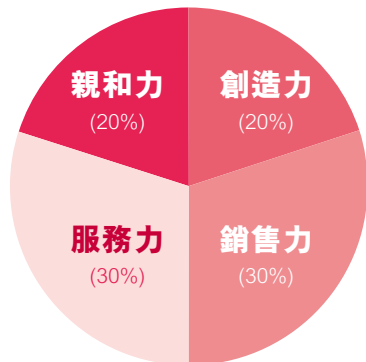
- (1) 店員儀表
- (2) 接待顧客
- (3) 銷售知識及技巧 或 收銀服務
- (4) 顧客離去

主管級別

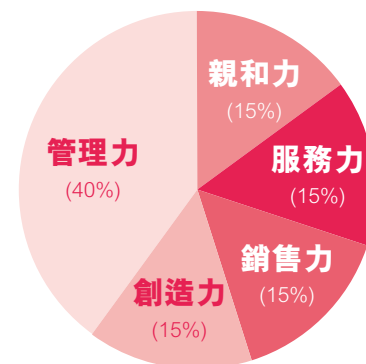
- (1) 店員儀表
- (2) 接待顧客
- (3) 銷售知識及技巧
- (4) 收銀服務
- (5) 顧客離去
- (6) 整體合作精神
- (7) 店鋪整潔

小組面試及個人面試評審

評審準則如下：



基層級別



主管級別

評審程序



第一階段：神秘顧客評審

1. 神秘顧客將在7月1日 - 31日期間進行2次探訪，評核參賽者的工作表現，甄選參賽者進入第二階段。
2. 協會將個別通知參賽公司入圍名單。
3. 參賽公司必須於6月15日前，以電郵(snc@hkma.org)遞交工作時間表，否則神秘顧客評審將被評為零分。
4. 參賽公司如在限期後需更改工作時間表，每次須繳交行政費HK\$400，並須於5個工作天前，將書面通知連同支票交予協會。
5. 在探訪期間，如神秘顧客在**10分鐘**內仍未找到參賽者，該次探訪將評審店鋪內其他員工的表現，而協會亦不會另行通知參賽公司。
6. 參賽者應避免在評審期間申請長假。
7. 神秘顧客將根據相片、傑出服務獎掛章及名牌辨認參賽者。
8. 參賽者在「神秘顧客評審」期間，必須配戴傑出服務獎掛章及名牌，以便神秘顧客辨認參賽者。
9. 如參賽者沒有配帶傑出服務獎掛章，神秘顧客將評審店鋪內其他員工的表現，而協會亦不會另行通知參賽公司。
10. 進行探訪時，如神秘顧客需購買貨品（例如：快餐店、餐廳），參賽公司須提供現金津貼，價值將以貨品價值及探訪次數來釐定，有關詳情，協會將與個別公司商討。
11. 每位參賽者將在2016年11月獲發綜合評審報告一份。

第二階段：準決賽小組面試

1. 入圍者將獲邀與評審團會面，並以**小組評審**形式進行面試。
2. 在面試時，參賽者必須穿著公司制服、配戴傑出服務獎掛章及名牌。
3. 面試方式包括個案分析、服務概念、問答環節等等。
4. 計分方法按參賽者在第一階段神秘顧客的評分，以及在準決賽面試中的評分，各佔總分50%來甄選參賽者。
5. 協會將個別通知參賽公司入圍名單。

第三階段：總決賽個人面試

1. 入圍者將獲邀與評審團會面，並以**個別評審**方式進行面試。
2. 在面試時，參賽者必須穿著公司制服、配戴傑出服務獎掛章及名牌。
3. 面試方式包括個案分析、服務概念、問答環節等等。
4. 計分方法按參賽者在第一階段神秘顧客的評分（佔30%），以及在總決賽面試中的評分（佔70%）來甄選參賽者。
5. 結果將在結果發佈會中公佈。

評審團

評審團由一班資深零售從業員、培訓顧問、講師、政府官員，以及來自零售服務業、公共機構不同界別的高級行政人員所組成。

語言

廣東話為主



公司獎項

參賽資格

最佳參賽隊伍

- 基本要求**
- 參賽品牌如提名最少4名參賽者（包括3名基層級別及名主管級別），則獲自動候選「最佳參賽隊伍」。
 - 如多於4名參賽者，將以總決賽成績最高的4名參賽者，去競逐獎項。

最具潛質品牌獎

- 基本要求**
- 只適用於首次參賽品牌。
 - 參賽品牌如提名最少4名參賽者（包括3名基層級別及名主管級別），則獲自動候選「最具潛質品牌獎」。
 - 如多於4名參賽者，將以三個比賽階段總分最高的4名參賽者，去競逐獎項。

傑出服務店舖

- 基本要求**
- 每個參賽品牌可提名一間分店競逐獎項。
 - 該分店須為獨立零售店舖（不適用於品牌專櫃或其中一個部門）。
 - 該分店須有員工參加個人組別比賽，包括最少一位主管及一位基層員工，人數不設上限。
 - 提名單位以店舖地區為單位，例如：ABC珠寶－中環IFC店。

評審方法

最佳參賽隊伍獎

候選品牌以最高分的4名參賽者（包括1名主管及3名基層參賽者）之成績競逐獎項。

以候選品牌4名參賽者於**總決賽**的總分計算，排名最高的首三個品牌，將分別獲選為「最佳參賽隊伍」的金、銀、銅獎。

最具潛質品牌獎

候選品牌以最高分的4名參賽者（包括1名主管及3名基層參賽者）之成績競逐獎項。

以候選品牌4名參賽者在**各階段**的總分計算，排名最高的首三個品牌，將分別獲選為「最具潛質品牌獎」的金、銀、銅獎

傑出服務店舖

NEW

第一階段－神秘顧客考核及服務簡介

1. 評審方法包括神秘顧客考核及服務簡介兩部分，各佔50%。
2. 神秘顧客將在7月期間進行2次店舖探訪 (繁忙時段及非繁忙時段各一次)，以評核**店舖的整體工作表現**。
3. 參賽分店須於7月31日前提交一份不多於5頁簡報（powerpoint）的服務簡介，內容包括：
 - (a) 服務創意－該分店與別不同的服務點子或細節
 - (b) 團隊合作性－分店不同崗位的合作，公司不同部門的支援
 - (c) 執行成效－顧客滿意度、分店營運業績等可量化數據
4. 入圍名單將於8月中旬公布，晉身下一階段比賽。

第二階段－服務短片

1. 入圍分店須於9月中旬提交一條服務短片，並符合以下細則：
 - (a) 短片須以手機拍攝，長度不多於3分鐘
 - (b) 拍攝場地須為該參賽分店
 - (c) 出鏡者須包括最少一名前線員工（不限於個人參賽者）及一名中層或以上管理人員
 - (d) 短片須涵蓋上一階段服務簡介的內容
2. 大會將選出不多於十間「傑出服務店舖」，予以嘉許，同時晉身下一階段比賽。

第三階段－總決賽 - 分店代表面試

1. 十間「傑出服務店舖」須派出兩位代表於總決賽當日面見評判，評判根據短片內容作出提問，以選出最高分的金獎、銀獎、銅獎。
2. 面試代表須包括管理人員，例如該分店的分店經理，區域經理或營運經理等，但不限於短片出鏡者。

報名詳情

網上報名：<http://snc.hkrma.org/enrol>

或

把下列資料電郵至  snc@hkrma.org

1. 公司參加表格
2. 員工提名表格
3. 員工彩色近照

相片規格：

 - (a) 穿著整齊公司制服；
 - (b) 於一個月內拍攝的半身彩色近照，背景必須為白色；
 - (c) 檔案大小在500K以內；
 - (d) 檔案名稱為參加者姓名



傑出服務獎時間表

事項	2016
提前報名優惠	5月20日
報名截止日期	6月3日
遞交參賽者7月份工作時間表	6月15日
參賽公司迎新會	6月17日
第一階段 — 神秘顧客評審	7月1 - 31日
第二階段 — 準決賽評審團面試	9月21日
第三階段 — 總決賽評審團面試	10月20日
報章公布總決賽入圍名單	10月20日
結果發布會	11月3日
特刊介紹得獎者	11-12月
協會2016周年晚會暨頒獎典禮	12月6日
	2017
得獎者獲安排海外考察	3月

* 如有更改，將以協會最後公布為準

增值服務

協會將為參賽公司舉辦各種備戰工作坊、業界交流、打氣活動等，參賽公司亦可以優惠價報名參加協會各項講座及培訓活動。



參賽得益

宣傳

協會提供不同宣傳渠道予參賽及得獎公司，以推廣優質服務文化。

傑出服務獎櫥窗標貼

傑出服務獎掛章和櫥窗標貼將在截止報名後派發給各參賽公司。參賽公司須在比賽期間，把櫥窗標貼張貼在各零售店舖的櫥窗上，以配合大會推廣優質服務文化，和激勵零售員工的優質服務精神。

廣告及特刊

協會將透過報章、協會刊物或其他媒體刊登廣告及特刊，表揚各得獎者、優越表現者、總決賽入圍者及其公司。

宣傳短片

協會將為個人得獎者（Earn & Learn 學生獎除外）、「最佳參賽隊伍」金獎公司及「傑出服務店舖」金獎公司拍攝宣傳短片，經協會或其他媒體播放，以加強對得獎公司的宣傳。

得獎櫥窗標貼

所有得獎公司可獲發印有公司名稱的得獎櫥窗標貼，以及使用得獎標誌作宣傳用途，為期兩年。



結果發佈會

所有得獎名單將於傑出服務獎發佈會上公佈。

頒獎典禮

協會將於2016周年晚會暨頒獎典禮中頒發各個獎項。所有得獎者及總決賽入圍者將獲邀免費出席。

個人(不包括優質服務之星)及公司獎項各得獎者將獲邀上台領取水晶獎座或嘉許證書。

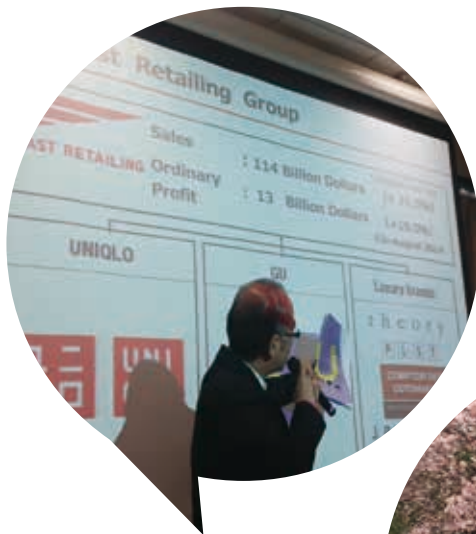
所有「傑出服務店舖」可派四位代表 (店舖同事 / 區域經理 / 管理層) 上台領取水晶獎座或嘉許證書。

去年比賽精華



海外考察團

海外考察團是本協會給予傑出服務獎得獎者的其中一項獎勵，透過觀摩不同零售企業的優質服務，以及與當地同業互相交流，藉此提升本港零售從業員的顧客服務水平。



參賽得益及獎勵一覽

	水晶獎座/得獎證書	廣泛宣傳	免費出席協會周年晚會暨頒獎典禮	海外考察團
組別獎	✓	✓	✓	✓
社企組別獎	✓	✓	✓	
Earn & Learn 學生獎	✓	✓	✓	
優越表現獎	✓	✓	✓	
最佳參賽隊伍	✓	✓	✓	金獎公司半費
最具潛質品牌獎	✓	✓	✓	
傑出服務店舖	✓	✓	✓	金獎公司半費
總決賽入圍者		✓	✓	

所有參賽者可獲：
1. 參與證書 2. 綜合評審報告

“同事經過培訓和比賽歷練後，每人必有所得著，特別是在知識技能，溝通技巧、服務理念，以至膽量等都會增強，只要努力付出，自可得到收穫。”

牛奶有限公司 人力資源經理-培訓及發展 高少容

費用

參賽費用

參賽公司須於每一比賽階段開始前支付相關費用，Earn & Learn 學生獎可獲豁免相關費用，所有公司獎項的報名費用全免。

第一階段 — 報名費用

公司在報名時，須支付以下費用。協會將於7月期間進行2次神秘顧客評審，所有參賽者可獲綜合評審報告及參與證書。

獎項級別	第一階段 — 參加費用 (每位計)			
	提前報名優惠 2016年5月20日前		原價 2016年5月21日至6月3日	
	會員	非會員	會員	非會員
基層級別	HK\$900	HK\$1,200	HK\$1,200	HK\$1,700
主管級別	HK\$1,200	HK\$1,600	HK\$1,500	HK\$2,200

第二階段 — 準決賽費用

晉身第二階段準決賽的入圍者，將獲邀參加小組面試，並須支付以下費用。

獎項級別	第二階段 — 準決賽費用 (每位計) 2016年9月21日前	
	會員	非會員
基層級別	HK\$1,200	HK\$1,600
主管級別	HK\$1,500	HK\$2,200

第三階段 — 總決賽費用

晉身第三階段總決賽的入圍者將獲邀參加個人面試，入圍者的公司須於10月20日前支付每位HK\$6,000。

入圍總決賽之「傑出服務店舖」將獲刊登廣告，各公司須於10月20日前支付HK\$6,000。

總決賽入圍者可：

- 出席結果發佈會
- 出席香港零售管理協會2016周年晚會暨頒獎典禮
- 於報章、協會刊物或其他媒體刊登入圍名單

宣傳費用

個人獎項

個人得獎者須支付宣傳費每位HK\$9,800。

Earn & Learn 學生獎及優越表現獎得獎者須支付宣傳費每位HK\$3,800。

公司獎項

「最佳參賽隊伍」及「傑出服務店舖」金獎得獎公司須支付宣傳費HK\$9,800；而銀獎及銅獎得獎公司則須支付宣傳費HK\$3,800。

「最具潛質品牌獎」得獎公司須支付宣傳費HK\$3,800。

付款方法

請以支票形式支付參賽費用，抬頭請寫「香港零售管理協會有限公司」

郵寄支票至銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓

“ 只要帶著學習的心態，參加「傑出服務獎」，將會是人生一段很值得回味的經驗。

2010年「傑出服務獎」主管級別及最佳服務團隊獎得獎者 — 葉珮玲，謝瑞麟珠寶(香港)有限公司

規則和條款

協議條款

1. 參賽者及所屬公司必須遵守傑出服務獎的規則和條例。
2. 協會擁有有關獎項的得益、獎項架構、所屬組別、參賽資格、評審標準、評審程序、宣傳、獎項結果及各項安排和細則的最終決定權。

參賽公司

3. 如參賽公司有多個品牌，應以每一個品牌為參賽單位。如有需要，協會將重新安排參賽單位，並保留最後決定權。

獎項組別

4. 參賽者應參加合適的組別。如有需要，協會有權增減或更改參賽者的組別。
5. 每個組別需有最少來自2間不同公司的參賽品牌。
6. 每個組別需有最少8位參賽者。為鼓勵同業間的交流及確保競爭質素，如該組別只有2個參賽品牌，每個品牌的參賽人數不可少於3個。
7. 若組別未能符合最低成立要求，協會將在截止報名後，通知受影響的參賽公司，有關劃分組別的新安排。
8. 協會有權更改參賽公司的組別，受影響的公司將獲個別通知。
9. 各組別將因應參賽人數及參賽單位數目而有所變動、增加或刪減。

參賽資格

10. 曾獲傑出服務獎個人獎項的參賽者不可參加相同級別的比賽，否則將被取消參賽資格。
11. 曾獲傑出服務獎基層級別的前線員工，只可獲提名參加主管級別比賽；而曾獲主管級別或中小企組別的得獎者均不可再次參賽。

取消申請 / 退出比賽

12. 報名一經遞交（包括電郵及網上報名），不可取消，報名費用亦不獲發還。
13. 不論任何原因，如參賽者中途退出比賽，所屬公司須以書面通知協會，該參賽者將不獲發「參與證書」。
14. 參賽者如在2016年7月31日或之前退出比賽，將不獲發「綜合評審報告」。
15. 協會公布每個階段的入圍名單後，晉級的參賽者如退出比賽，仍然需要支付相關參加費用及宣傳費用。

取消資格

16. 如參賽公司虛報任何參賽者的資料，所有由該公司提名的參賽者，將會被取消參賽資格，而相關費用亦不獲發還。

宣傳及市場推廣

17. 協會有權使用參賽公司提供的資料，作宣傳及推廣傑出服務獎的用途。
18. 不論任何原因，如得獎者不參與任何宣傳活動，所屬公司仍須支付有關宣傳費用。

颱風或黑色暴雨安排

19. 在準決賽及總決賽面試當天，如天文台在上午7時或以後仍然懸掛八號颱風訊號或以上，全日所有面試將會取消。
20. 在準決賽及總決賽面試當天，如天文台懸掛黑色暴雨訊號，所有面試將會如期進行。
21. 如準決賽或總決賽因天氣或其他原因取消，協會將會另行通知參加機構，有關獎項的評分方法，協會保留一切替代安排及評分的最終決定權，亦毋須對決定作任何解釋。

海外考察團

22. 海外考察團是本協會給予傑出服務獎得獎者的其中一項獎勵，參與名額僅限得獎者本人，不得轉讓或退款。

資料保密

23. 所有參賽者的資料絕對保密，未經許可，不得向外發放。

ENROLLMENT FORM 公司參加表格

Deadline: 3 June 2016 / 截止日期：2016年6月3日

Please use separate form(s) if more than one retail brand enrolls. 如多於一個參賽品牌，請填另一表格。

Company Information 公司資料

Company Name (English)

公司名稱 (中文)

Brand Name (English)

參賽品牌名稱 (中文)

Address 地址

Main Contact Person 主要聯絡人

Alternative Contact Person 其他聯絡人

Position 職位

Position 職位

Tel 電話

Tel 電話

E-mail Address 電郵地址

E-mail Address 電郵地址

Would your brand compete for the “Best Service Outlets” ? 品牌會否競逐「傑出服務店舖」?

☐ Yes 是

☐ No 否

提名店舖: _____

提名店舖地址: _____

Window Stickers Qty Required 所需櫥窗標貼數目

☐ 5 個

☐ 自訂, _____ 個

No. of participants 參加人數		Per Head 價錢	Discount 折扣	Sub-total 小計
Junior Frontline 基層級別		\$		\$
Supervisory 主管級別		\$		\$
		Total Amount 總金額		\$

Payment Methods 付款方式 (please tick where appropriate 請在適當位置加上 ✓)

☐ Cheque 支票 (payable to “Hong Kong Retail Management Association Ltd” 支票抬頭「香港零售管理協會有限公司」)

Cheque No.

Bank

銀行支票號碼

付款銀行

☐ American Express (AE) Card 美國運通卡：

Name of Card Holder

Card Number

運通卡會員姓名

運通卡會員賬號

Card Expiry Date

Card Holder Signature

運通卡有效期

運通卡會員簽名

Amount Due 繳付金額:

HK\$

Declaration聲明
We hereby ☐ agree / ☐ do not agree the Association to use the above personal data for processing applications, distributing circulars, publications, research materials, market information, marketing the annual events, conferences, seminars, briefings, meetings, awards, programmes, training programmes, and services of the Association, and similar activities organized by our business partners, as well as recruiting advertisement by our media partners. We will maintain the personal data (including name, company name, position, email address, business address, telephone number and fax number) in the Association's database. We may conduct direct marketing via fax, email, direct mail, telephone and/or other means of communication. If you do not wish to continue receiving our information, please write to us by email (snc@hkma.org) or by fax (2866-8380).
本公司 ☐ 同意 / ☐ 不同意 協會使用以上的個人資料作各項用途，包括處理申請; 分派協會的通告、刊物、研究資料、市場資訊；推廣協會的周年活動、研討會、講座、簡報會、會議、獎項計劃、培訓計劃及服務，以及由協會的合作夥伴所舉辦的同類活動; 供媒體伙伴用作招募廣告事宜。我們會將有關個人資料 (包括姓名、公司名稱、職位、電郵地址、公司地址、電話及傳真號碼)儲存在協會的資料庫內。本會可能會透過傳真、電郵、直接郵遞、電話推廣及/或其他通訊形式，向閣下進行直接推廣。如閣下不希望繼續收到協會的資料，請以書面通知協會(電郵:snc@hkma.org 或傳真:2866-8380)。

Signature 簽署

Company Chop 公司蓋印

Name 姓名

Title 職位

Date 日期

【請瀏覽<http://snc.hkma.org> 下載此表格，或直接登入<http://snc.hkma.org/enrol> 網上報名】

2016 SERVICE & COURTESY AWARD 傑出服務獎

NOMINATION FORM 員工提名表格

Deadline: 3 June 2016 / 截止日期：2016年6月3日

Level級別：☐ Supervisory Level 主管級別 ☐ Junior Frontline Level 基層級別

(A) Personal Information 個人資料

Name (English) (Mr./Ms.)

姓名 (中文) (先生/小姐)

Company Name (English)

公司名稱 (中文)

Brand Name (English)

參賽品牌名稱 (中文)

PHOTO

請電郵相片檔案至：
snc@hkma.org

Present Position 職位

Present Job Duties 職責

Education Level 教育程度 ☐ Secondary 中學 ☐ Tertiary or above 大專以上

Does he/she have the qualification of the Recognition of Prior Learning Scheme? 他/她是否擁有「過往資歷認可」的資歷？

☐ Yes 是 (級別：) ☐ No 否

☐ Full-Time 全職

Working location 工作地區

☐ Part-Time 兼職 (working hours per week 每周工作時數: _____)

Years in current position 在現職位的年資

_____year(s)年_____month(s)月

Years in current company 在現公司的年資

_____year(s)年_____month(s)月

Years in retail business 在零售業的年資

_____year(s)年_____month(s)月

Is he/she required to supervise staff? 他/她是否需要擔當管理工作？

☐ Yes 是 No. of staff under his/her supervision 他/她需監督員工的數目 : _____

Total no. of staff in the store 店內員工總數 : _____

☐ No 否

(B) Other Information 其他資料

Category 組別

☐ AV Products / Electronic & Electrical Appliances 影音產品 / 電子及電器店

☐ Bakery Shops 麵包西餅店

☐ Beauty Products / Cosmetics 化粧品店

☐ Caf é 咖啡店 NEW

☐ Convenience Stores 便利店

☐ Department Stores 百貨公司

☐ Earn & Learn Student Earn & Learn 學生

☐ Eyewear 眼鏡

☐ Fashion & Accessories 時裝飾物店

☐ Fashion & Accessories - High Fashion 時裝飾物店 - 高級時裝

☐ Fashion & Accessories - Sports and Outdoor Products 時裝飾物店 - 運動及戶外用品

☐ Fastfood 快餐店

☐ Food Shops 食品店

☐ Footwear 鞋類

☐ Furniture & Home Accessories 傢俱及居室用品

☐ Health Care Products 健康產品

☐ Infant & Child Merchandise 嬰兒及兒童商品

☐ Personal Care Products 個人護理產品

☐ Professional 專業組別

☐ Restaurants 餐廳

☐ Retail (Services) 零售(服務)

☐ Retail (Services) — Financial Institutions 零售(服務) — 金融機構

☐ Retail (Services) — Property Management 零售(服務) — 商場管理

☐ Retail (Services) — Public Utilities 零售 (服務) — 公用事業

☐ Retail (Services) — Travel Agents 零售 (服務) — 旅行社 NEW

☐ Retail (Services) — Wedding Merchant 零售 (服務) — 婚禮商戶 NEW

☐ Specialty Stores 專門店

☐ Supermarkets / Self-serviced Stores 超級市場 / 自助購物商店

☐ Telecommunications 電訊

☐ Watch & Jewellery 鐘錶及珠寶店

【請瀏覽<http://snc.hkma.org> 下載此表格，或直接登入<http://snc.hkma.org/enrol> 網上報名】

參賽者7月工作時間表 [6月15日前電郵至snc@hkrma.org]

Participant Information 參賽者資料		
英文姓名		PHOTO
名牌上的名稱		
品牌名稱		
職位		
工作地址(店內位置)		
店舖電話		
店舖營業時間		

日期	工作時間 (店舖營業時間內)	用膳時間	備註	工作時數 (不包括用膳時間)
1 (PH)				
2 (Sat)				
3 (Sun)				
4				
5				
6				
7				
8				
9 (Sat)				
10 (Sun)				
11				
12				
13				
14				
15				
16 (Sat)				
17 (Sun)				
18				
19				
20				
21				
22				
23 (Sat)				
24 (Sun)				
25				
26				
27				
28				
29				
30 (Sat)				
31 (Sun)				
Total no. of working hours 總工作時數:				

香港零售管理協會

香港零售管理協會於1983年由一班高瞻遠矚的零售商共同創辦，他們肩負著任重道遠的使命，代表香港零售業發表一致意見。協會成立33年來，處理眾多對零售商有切身影響的事宜，亦透過獎項、教育及培訓推廣零售業，任重致遠。現至今日，協會已成為香港主要的零售協會，會員公司的零售店舖逾7,800間，會員公司的僱員數目佔本港總零售僱員逾半。

協會的會員公司網羅各種類型的零售業務，涵蓋美容及化粧品、餐飲、超級市場、百貨公司、便利店、藥房、鐘錶及珠寶、時裝飾物、家具及居室用品、電子及電器用品、電訊、零售（服務）、專門店，以及供應商、批發商，以及與業界相關的服務機構。

香港零售管理協會是亞太零售商協會聯盟（FAPRA）的創會會員之一。該聯盟於1989年成立，目前其會員遍及17個亞太區國家/ 地區，每個會員均由主要零售協會擔任代表。

www.hkrma.org



2016
Service & Courtesy
Award
傑出服務獎

Sponsor 贊助商:



Chinese Newspaper Partner
中文報章伙伴



Exclusive Recruitment Media Partner
獨家招聘媒體伙伴



Exclusive English Newspaper Partner
獨家英文報章伙伴



Hong Kong Retail Management Association 香港零售管理協會

7/F, First Commercial Building, 33-35 Leighton Road, Causeway Bay, Hong Kong 香港銅鑼灣禮頓道33-35號第一商業大廈7樓

Tel 電話: (852) 2866 8311

Fax 傳真: (852) 2866 8380

Website 網址: <http://snc.hkrma.org>